



Al contestar cite el No. 2018-01-551338

Tipo: Salida Fecha: 20/12/2018 03:12:33 PM  
Trámite: 3016 - INFORME DE GESTIÓN  
Sociedad: 8999999086 - SUPERINTENDENCIA D Exp. 36241  
Remitente: 548 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO  
Destino: 541 - ARCHIVO  
Folios: 19 Anexos: NO  
Tipo Documental: INFORME GE Consecutivo: 548-000021

## **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO Segundo semestre de 2018**

### **INTRODUCCIÓN**

Como parte de los componentes del programa de participación ciudadana, la Superintendencia de Sociedades, con ayuda de las TIC, desarrolla la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades de atención al ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

Dicha encuesta se encuentra dispuesta de forma permanente, en el portal web institucional y tiene como propósito medir la percepción de calidad y el dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad, a través de cada uno de sus canales de atención (presencial, telefónico, virtual y correspondencia). Adicionalmente, cuenta con un espacio de sugerencias para que el encuestado manifieste observaciones adicionales que tenga respecto a la prestación del servicio.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 1 de julio y el 15 de diciembre de 2018. Se incluye además el reporte de los calificadores del servicio, mediante el cual los ciudadanos pueden evaluar la atención recibida, cuando visitan las instalaciones de la entidad, en Bogotá, Medellín y Cali.

La siguiente es la encuesta dispuesta en el portal web institucional para nuestros grupos de interés:

## Encuesta de Satisfacción de Servicio al Ciudadano

Para la Superintendencia de Sociedades, resulta de gran importancia conocer el concepto que los diferentes grupos de interés tienen sobre los servicios y trámites prestados por la Entidad, así como sus recomendaciones de mejoramiento.

Por lo anterior, lo invitamos a diligenciar la siguiente **Encuesta de Satisfacción**, evaluando los diferentes canales de atención de la Superintendencia, con base en su experiencia durante los seis últimos meses.

|  |   |
|--|---|
| Seleccione el medio por el cual fue atendido su tramite. | <input type="text" value="Seleccione el canal"/><br>Seleccione el canal<br>Canal Presencial<br>Canal Telefónico<br>Canal Virtual<br>Canal Correspondencia |
|--|---|

**Enviar**

### DIVULGACIÓN CORREO MASIVO

La siguiente imagen registra el envío de correos masivos a los grupos de interés registrados en nuestras bases de datos, por medio de los cuales realizamos invitación a responder la encuesta de satisfacción al ciudadano bajo el siguiente mensaje:

*“Para la Superintendencia de Sociedades es importante conocer su percepción respecto al nivel de satisfacción de los servicios y trámites que ofrece a través de sus diferentes canales de atención.*

*En la encuesta podrá evaluar la calidad de la atención, seleccionando el canal por el cual fue atendido (presencial, telefónico, virtual y correspondencia)*

*En tal sentido, cordialmente lo invitamos a diligenciar nuestra "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO" a la cual podrá acceder en el siguiente link:*

[https://www.supersociedades.gov.co/Servicio\\_Ciudadano/tramites-y-servicios/Paginas/encuesta\\_satisfaccion.aspx](https://www.supersociedades.gov.co/Servicio_Ciudadano/tramites-y-servicios/Paginas/encuesta_satisfaccion.aspx)”

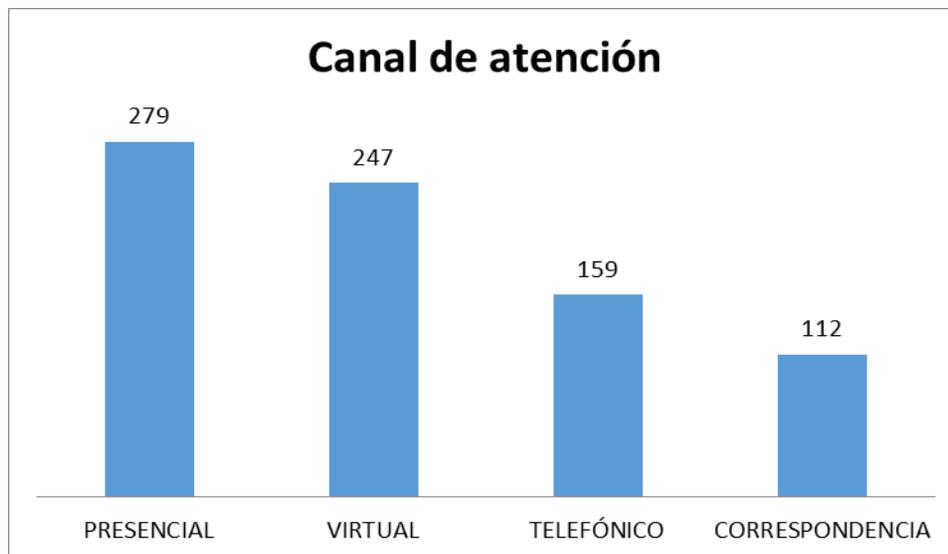
```
[INFO] <2018-11-26 16:24:41> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres.txt
[INFO] <2018-11-26 16:24:41> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/11/multicanal.htm
[INFO] <2018-11-26 16:24:41> Inicio del proceso: 2018-11-26 16:24:41
[INFO] <2018-11-26 16:25:18> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/ListaJeny.txt
[INFO] <2018-11-26 16:25:18> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/11/multicanal.htm
[INFO] <2018-11-26 16:25:18> Inicio del proceso: 2018-11-26 16:25:18
[ERROR] <2018-11-26 16:25:27> Se presento problema configurando para enviar el correo a:
[INFO] <2018-11-26 16:25:27> Número de correos enviados: 3
[INFO] <2018-11-26 16:25:27> Fin del proceso: 2018-11-26 16:25:27
[INFO] <2018-11-26 16:25:48> Ruta del archivo de correos a enviar: listas/BaseGrupoInteres.txt
[INFO] <2018-11-26 16:25:48> Ruta del archivo a enviar: mensajes/2018/11/multicanal.htm
[INFO] <2018-11-26 16:25:48> Inicio del proceso: 2018-11-26 16:25:48
[ERROR] <2018-11-26 19:42:51> Se presento problema configurando para enviar el correo a: FINANCIERA@CBR .EDU.CO
[INFO] <2018-11-26 21:59:15> Número de correos enviados: 3526
[INFO] <2018-11-26 21:59:15> Fin del proceso: 2018-11-26 21:59:15
```

## I PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el período analizado se recibieron 797 respuestas a la encuesta de satisfacción al ciudadano, con los siguientes resultados:

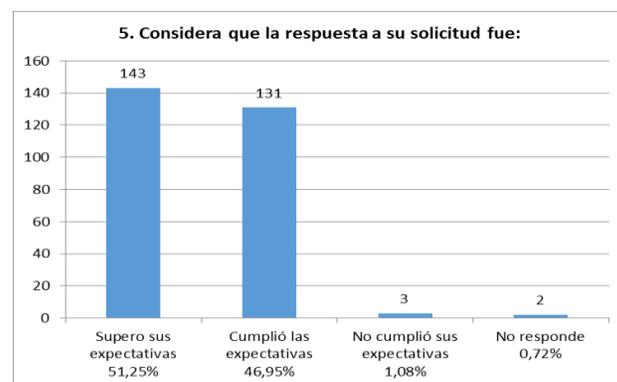
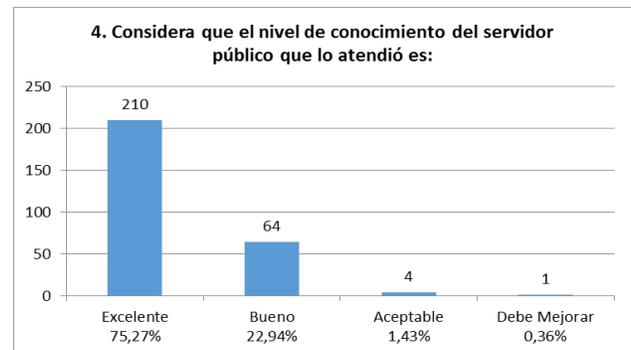
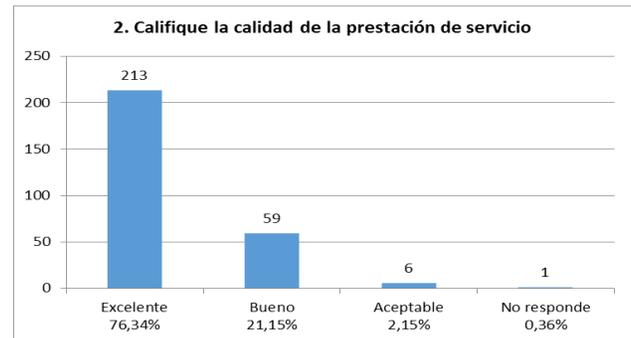
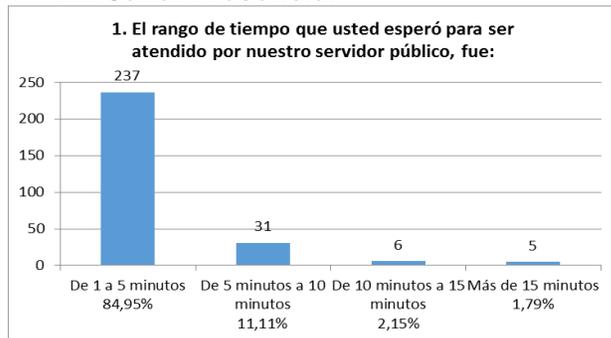
### 1. CANAL DE ATENCIÓN EVALUADO:

Se evidencia que de las respuestas recibidas, el 35,01% evaluó los servicios prestados en el canal presencial, seguido por los canales virtual y telefónico con 30,99% y 19,95% respectivamente. El canal correspondencia fue el de menor volumen de encuestas realizadas, con un 14,05%.



## 2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

### 2.1 Canal Presencial



Para este canal se definieron cinco (5) preguntas con el objeto de evaluar la percepción de satisfacción en la prestación del servicio:

- Tiempo de espera para la atención
- Calidad del servicio
- Nivel de satisfacción
- Conocimiento del servidor
- Cumplimiento de expectativas

En la pregunta No. 1 que mide el tiempo de espera, se evidencia que el 84,95% de los encuestados esperó menos de 5 minutos para ser atendido y el 11,11% de los encuestados esperó entre 5 y 10 minutos para ser atendido. Únicamente un 3,94% manifiesta que tuvo que esperar más de 10 minutos para ser atendido. Dada la agilidad con que se atiende a los usuarios, el indicador de tiempo de espera se encuentra en un nivel óptimo, de acuerdo a los resultados obtenidos.

Al igual que en el primer semestre, durante el segundo semestre de 2018 el nivel de satisfacción de los encuestados, en relación con los servicios recibidos a través del canal presencial, continúa siendo óptimo, ya que todos los componentes evaluados se encuentran por encima del 97% de satisfacción, tal como se muestra a continuación:

- Calidad del servicio (Pregunta 2): 97,49%
- Nivel de satisfacción (Pregunta 3): 97,49%
- Conocimiento del servidor (Pregunta 4): 98,21%
- Cumplimiento de expectativas (Pregunta 5): 98,21%

La pregunta 6 le permite al ciudadano escribir las sugerencias que considere pertinentes para mejorar el servicio o su percepción del mismo. El orden en el cual se colocan las respuestas tiene relación con la fecha en la cual se respondió la encuesta.

|   |
|---|
| Que se incremente el número de agentes que atienden público   |
| El tiempo que se toma la superintendencia para admitir en los procesos de reorganización están muy demorados. |
| Excelente servicio  |
| Excelente   |
| Facilitar el acceso para hablar con los ponentes  |
| Mantenerse en el nivel actual   |
| Muy bien el servicio  |
| Muy buen servicio   |
| Muy buena la atención y orientación   |

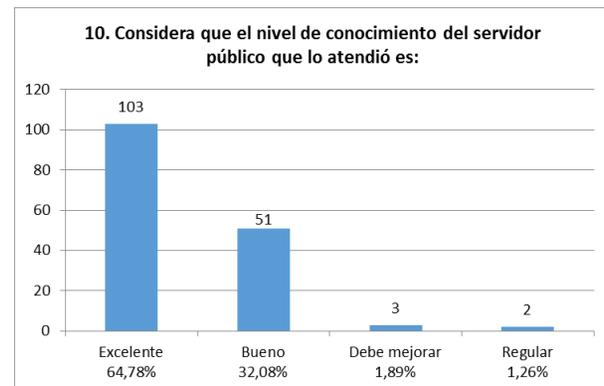
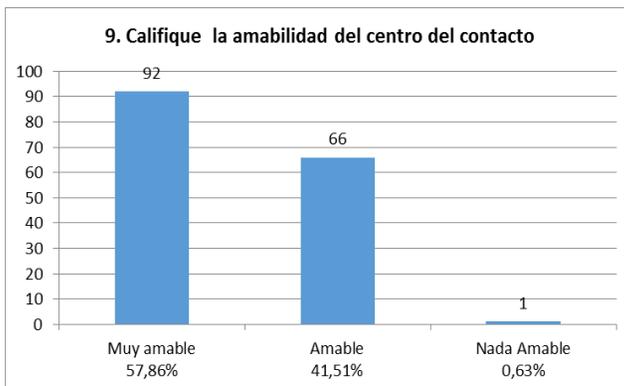
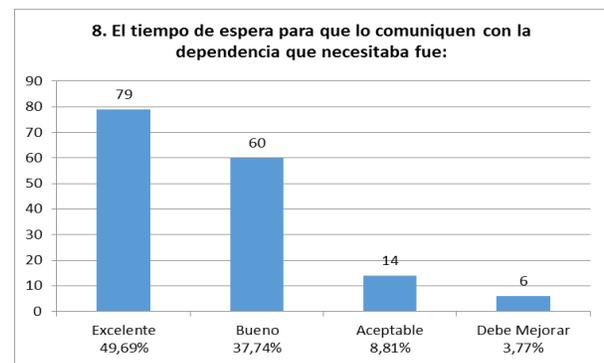
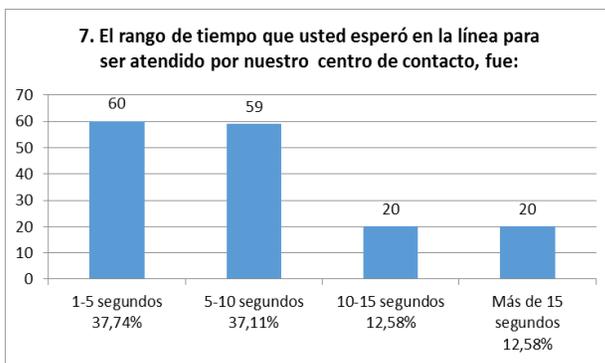
Nuestra consulta fue originada por el trámite de los estados financieros, y por la transmisión de los soportes adicionales; se sugiere que se aumente la capacidad de transmisión de estos

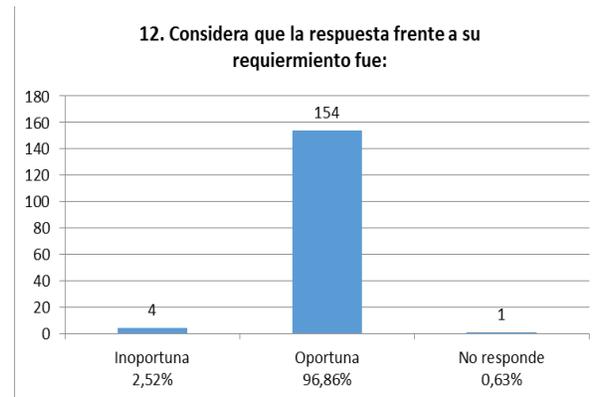
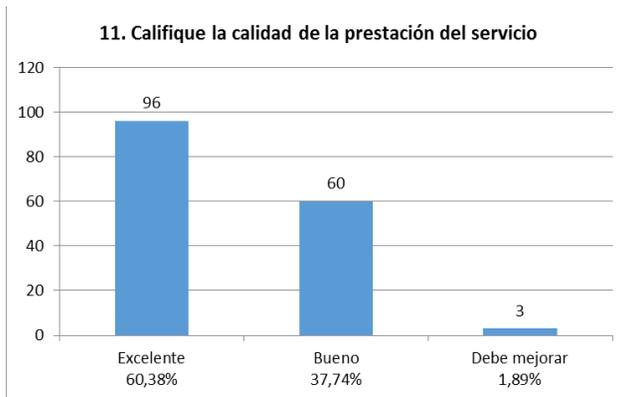
Que haya algo que tomar

Sede en Barbosa Santander que se tenga en cuenta las poblaciones para un servicio más cerca gracias

Si abren a las 7 todos los funcionarios deberían empezar a atender a esa hora, pero unos empiezan a atender a las 7 otros a las 8, no me gusto eso.

## 2.2 Canal telefónico





Para este canal se definieron seis (6) preguntas con el objeto de evaluar la percepción de satisfacción en la prestación del servicio:

- Tiempo de espera en la atención del centro de contacto
- Tiempo de espera en la atención con la dependencia
- Amabilidad del centro de contacto
- Conocimiento del servidor
- Calidad del servicio
- Oportunidad en la respuesta

En la pregunta No. 7 que mide el tiempo de espera en la línea, se evidencia que el 87,42% de los encuestados esperó 15 segundos o menos para ser atendido, obteniendo un buen resultado para este componente.

En las preguntas 8 a la 11, se evaluaron diferentes componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

- Calificación del tiempo de espera (Pregunta 8): 87,42%
- Amabilidad del centro de contacto (Pregunta 9): 99,37%
- Conocimiento del servidor público (Pregunta 10): 96,86%
- Calidad de la prestación del servicio (Pregunta 11): 98,11%

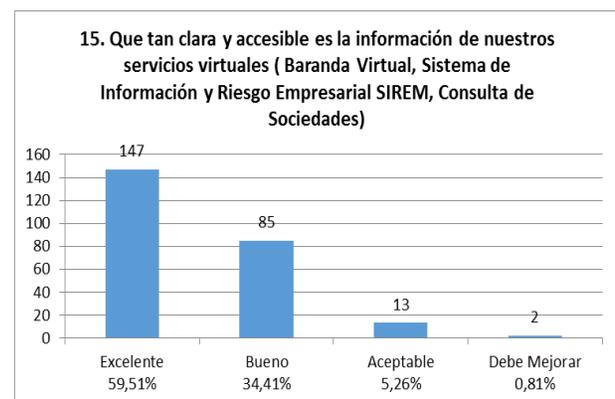
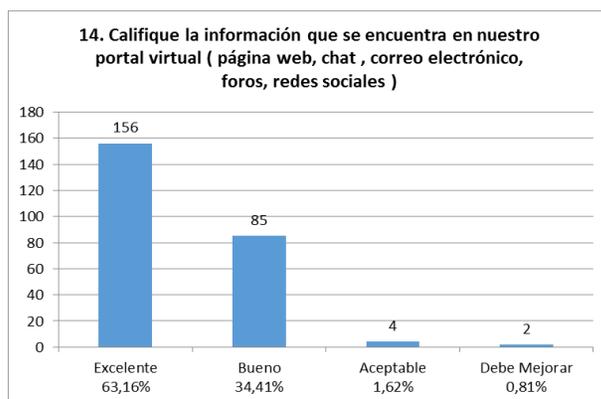
Se evidencia que al aspecto de menor valoración para el canal telefónico, es el relacionado con el tiempo de espera, aunque sigue obteniendo una buena calificación (87,42%), los otros tres componentes alcanzaron una calificación óptima, ya que estuvieron por encima del 96% de aprobación. El indicador más alto para esta canal es el de amabilidad, que obtuvo un 99,37 de aprobación

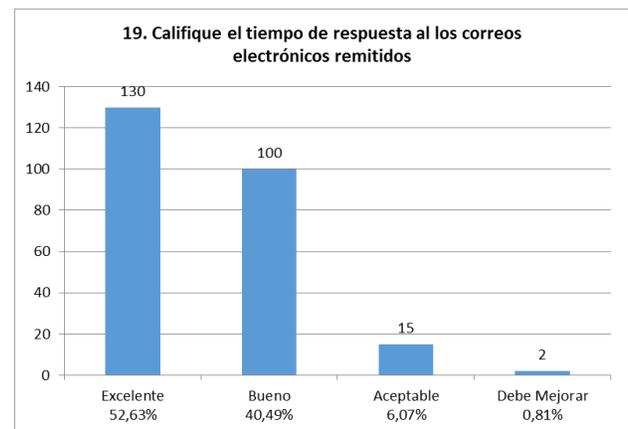
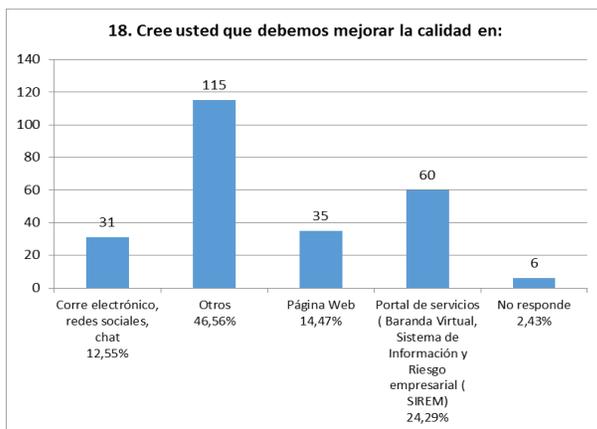
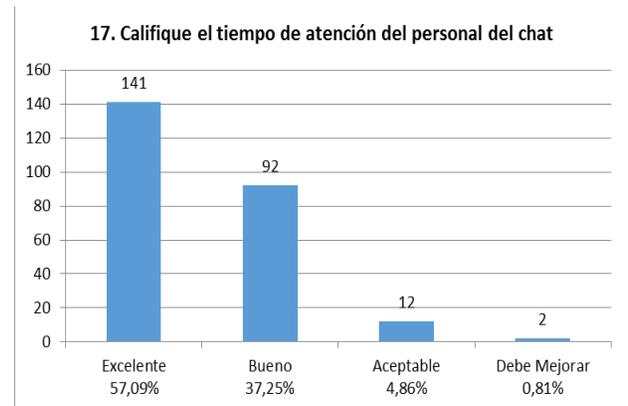
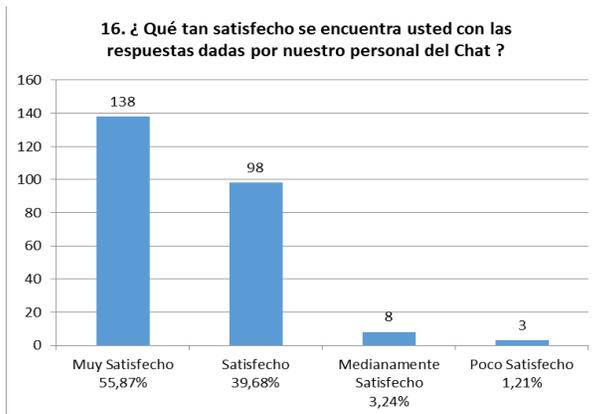
Adicionalmente se evaluó la oportunidad de la respuesta al requerimiento, alcanzando un 96,86%.

La pregunta 13 le permite al ciudadano escribir las sugerencias que considere pertinentes para mejorar el servicio o su percepción del mismo. El orden en el cual se colocan las respuestas tiene relación con la fecha en la cual se respondió la encuesta.

|  |
|--|
| Creo que deberían crear un medio más didáctico para imprimir los informes; porque ni los contactos sabían por dónde se podían imprimir los informes.   |
| Está bien, no tengo sugerencias  |
| Identificar mediante las bases de datos de la superintendencia, cuales son las empresas que hacen los aportes y hacerles la invitación directamente a las capacitaciones que da la superintendencia en Bogotá, para la elaboración y presentación de los informes empresariales y estados financieros del año gravable.            |
| Más rapidez. la línea se congestiona mucho   |
| Nunca respondieron en la línea de apoyo judicial   |
| Para las regiones apartadas de Bogotá tener más presencia en capacitaciones y prevención de errores en manejo de información   |
| Que dieran las citas que se solicitan con los ponentes, que permitieran que como parte afectada nos dejaran comentar el problema y ayudar a dar una solución, porque al encontrar tantas barreras se opta por derecho de petición que en su totalidad la respuesta es NO sin obtener ninguna explicación en temas jurisdiccionales |
| Que sigan con personal así de calificado   |
| Tener más información sobre las áreas para saber a dónde se debe dirigir cada llamada.   |
| Todo muy bien  |

### 2.3. Canal Virtual





En el canal virtual se formularon seis (6) preguntas para medir la satisfacción de los usuarios, en los siguientes aspectos:

- Evaluación de la información del portal web
- Claridad y accesibilidad del portal web
- Nivel de satisfacción con las respuestas del chat
- Tiempo de atención
- Tiempo de respuesta a los correos electrónicos
- Servicios del canal que deberían mejorar la calidad

Los atributos del servicio, evaluados para este canal de atención, tuvieron altos niveles de calificación, ya que todos estuvieron por encima del 93% de aprobación. A continuación se presenta la evaluación para cada uno de los aspectos indagados:

- Calificación de la información del portal web (pregunta 14): 97,57%
- Claridad y accesibilidad de la información de servicios virtuales (pregunta 15): 93,93%

- Satisfacción respecto a las respuestas del chat (pregunta 16): 95,55%
- Calificación del tiempo de atención del chat (pregunta 17): 94,33%
- Calificación del tiempo de respuesta a correos electrónicos (pregunta 19): 93,12%

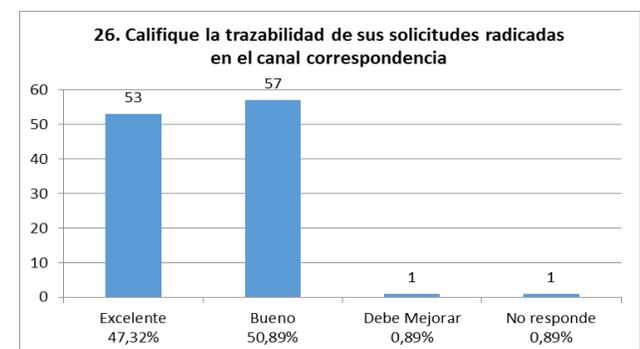
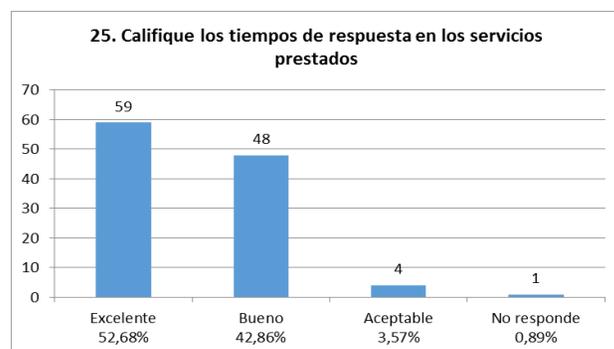
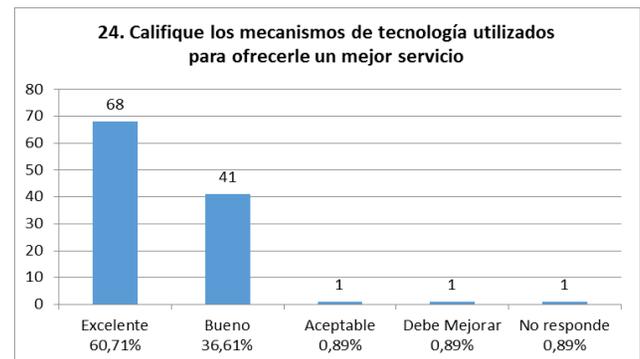
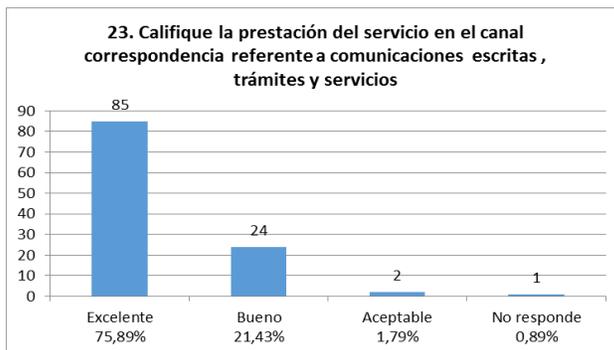
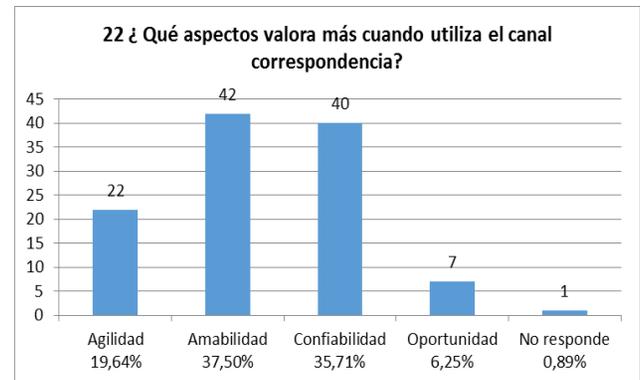
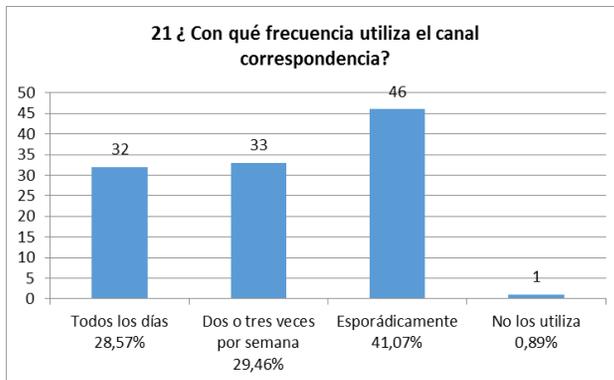
La pregunta 20 le permite al ciudadano escribir las sugerencias que considere pertinentes para mejorar el servicio o su percepción del mismo. El orden en el cual se colocan las respuestas tiene relación con la fecha en la cual se respondió la encuesta.

|  |
|--|
| Algunas veces no he podido ingresar a los trámites porque esta caída la página   |
| Ampliar explicación de los anexos a presentar.   |
| Atención rápida a preguntas puntuales vía teléfono o chat  |
| Claridad de parte de los asesores de atención  |
| Conferencias, e información vía internet con mayor acceso a las empresas y sobre todo a sus contadores   |
| Diseño del ambiente de la plataforma con más fácil acceso.   |
| El servicio al cliente muy bueno   |
| En algunas oportunidades hemos ingresado y no está disponible  |
| Falta mejorar la ayuda en el expediente digital cuando hay errores del sistema no es posible solucionar de manera ágil.  |
| La página no es amigable con el usuario, si bien cargan instructivos sin páginas web, ni donde ir en la página solo hace referencia de lo que se puede descargar. Por lo cual no son instructivos. Información deficiente. |
| Mas capacitaciones en diferentes fechas  |
| Mas información sobre nuevas normas, a veces se informa uno es por actualícese   |
| Mas prontitud en las respuestas  |
| Mayor celeridad en las respuestas a las inquietudes de las sociedades  |
| Mayor promoción de las capacitaciones que hacen en línea   |
| Mayor rapidez en responder los correos electrónicos  |
| Mayor velocidad en las respuestas  |
| Me parece que está bien  |
| Mejor desarrollo en la página para una consulta más rápida   |
| Mejorar el servicio en el sistema de los correos electrónicos y el servicio en el chat   |
| Ninguna  |
| Ninguno me parece que está muy bien  |
| No hay respuestas no aplica  |
| Ok   |
| Que contesten por cualquier medio  |
| Que hayan más cupos de los cursos que programan  |

Que Respondan los correos con más prontitud.

Realizar videos explicativos de cómo utilizar las plataformas

## 2.4. Canal Correspondencia



Los atributos del servicio evaluados para el canal correspondencia fueron los siguientes:

- Frecuencia uso del canal
- Aspectos valorados cuando utiliza el canal
- Calidad del servicio
- Mecanismos de tecnología
- Tiempo de respuesta
- Trazabilidad de solicitudes

La pregunta 21 indaga sobre la frecuencia con que se utiliza este canal, teniendo como resultado que el 41,07% lo hace esporádicamente, el 29,46% de dos a tres veces por semana y el 28,57% todos los días.

En la pregunta 22 se concluye que, de los 112 encuestados que evaluaron el canal correspondencia, el 37,50% da mayor valor a la amabilidad en la prestación del servicio y el 35,71% a la confiabilidad de este canal.

Los índices de satisfacción que se obtuvieron para este canal, son los siguientes:

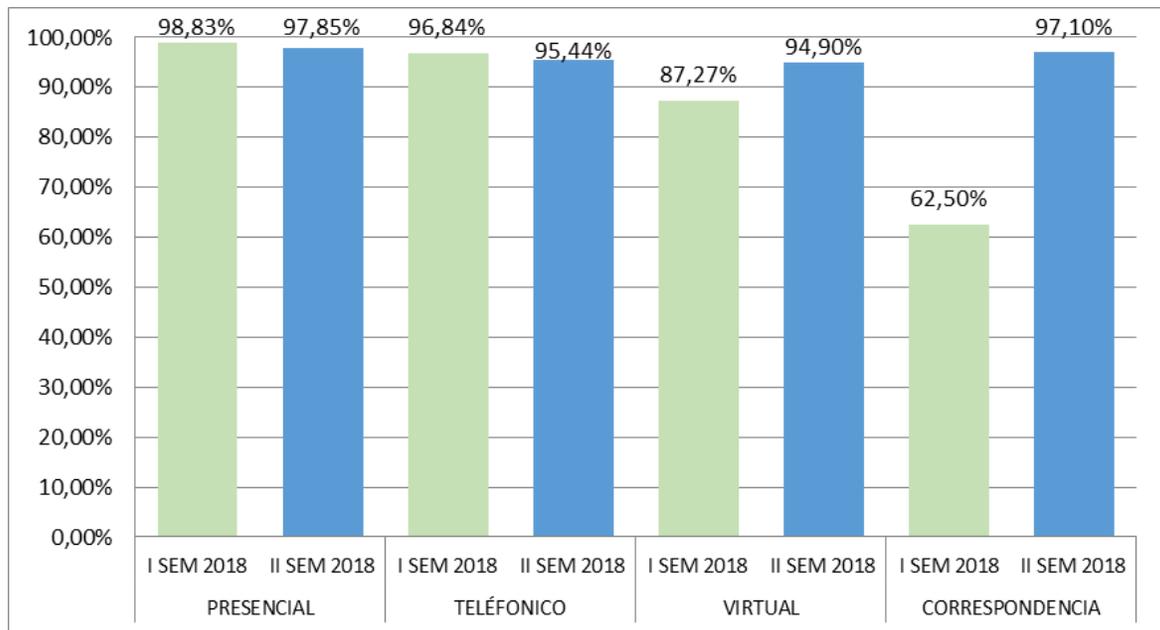
- Calificación del servicio a través de comunicaciones escritas (pregunta 23): 97,32%
- Mecanismos de tecnología (pregunta 24): 97,32%
- Tiempos de respuesta (pregunta 25): 95,54%
- Calificación de la trazabilidad de solicitudes (pregunta 26): 98,21%

Se enuncian a continuación las respuestas obtenidas frente al tema de sugerencias para mejorar nuestro servicio por este canal:

|   |
|---|
| Dar más información a los usuarios.   |
| Más personal  |
| Por transparencia no se debe tener contacto con los funcionarios que requieren a la empresa, pero si se tienen dudas no hay como solucionarlas y las respuestas de los usuarios pueden quedar a medias sobre lo que requiere Supersociedades. |

### 3. ANÁLISIS COMPARATIVO POR CANAL I SEMESTRE 2018 VS. II SEMESTRE 2018

Se realizó una comparación de las calificaciones clasificadas como favorables (Excelente y bueno), en cada uno de los canales evaluados durante el primero y el segundo semestre de 2018, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

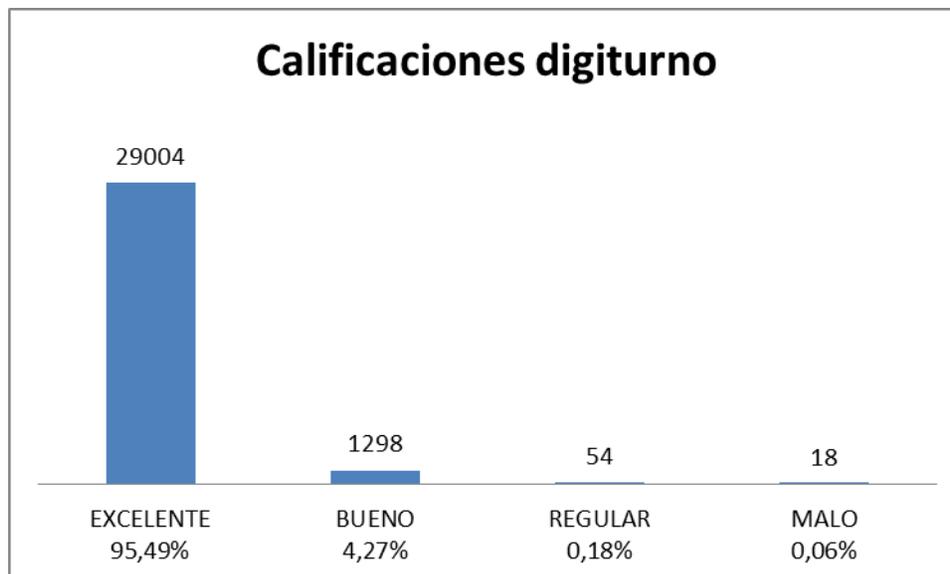


Los canales virtual y correspondencia, son los que presentan un mayor incremento en el porcentaje de aprobación por parte de los encuestados. De la información analizada se identifica que durante el segundo semestre de 2018, todos los canales evaluados, alcanzaron niveles óptimos de aprobación por parte de los encuestados, siendo el más bajo el canal virtual con 94,90% y el presencial el más alto con 97,85%

#### 4. EVALUACIÓN DEL CANAL PRESENCIAL A TRAVÉS DE CALIFICADORES DE SERVICIO

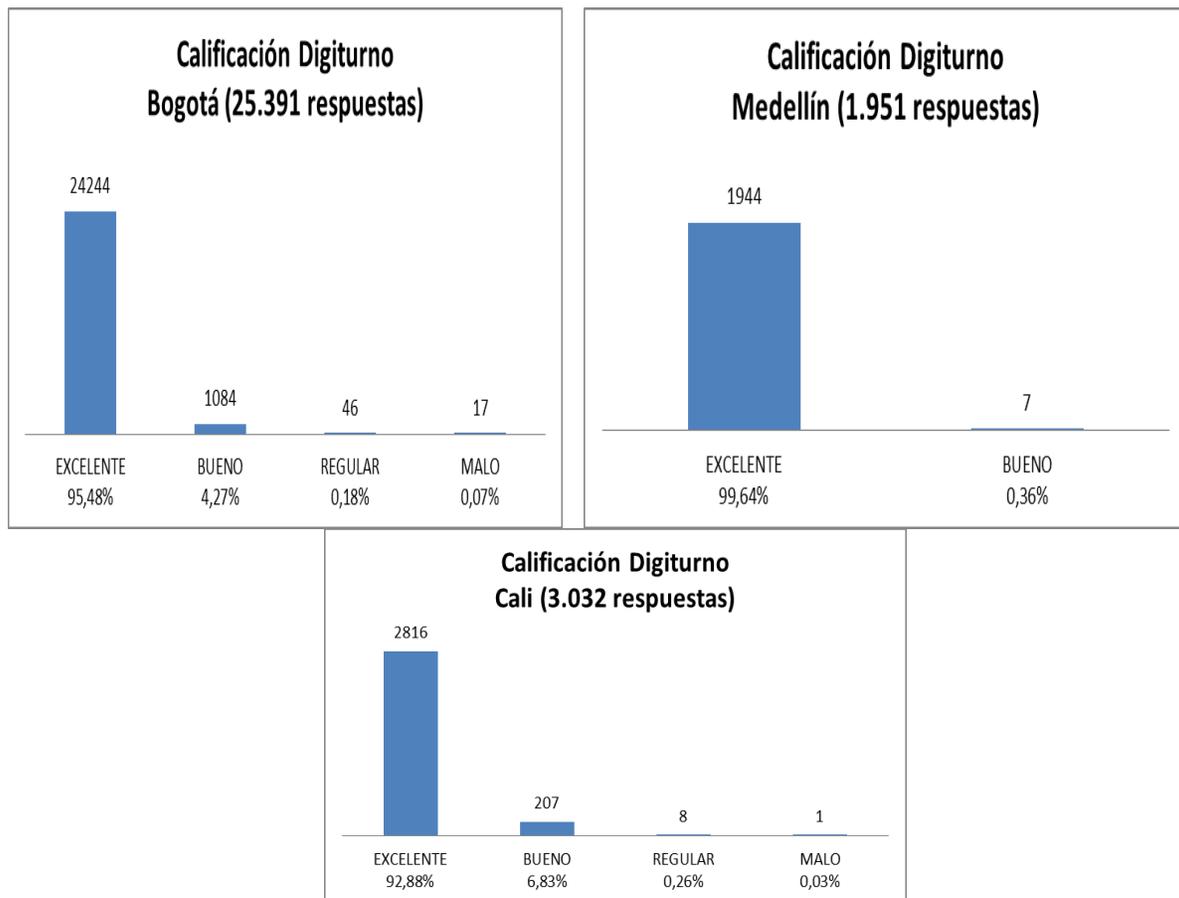
Como método adicional a la encuesta de satisfacción al ciudadano, la Superintendencia de Sociedades tiene instalado, en los puestos de trabajo de los agentes profesionales del centro de contacto y funcionarios que atienden público en la sede Bogotá y en las Intendencias Regionales de Cali y Medellín, unos calificadores de servicio a través de los cuales el ciudadano evalúa la calidad de la atención recibida en las instalaciones de la Entidad.

Del reporte generado, se evidencia que durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 15 de diciembre de 2018, se generaron un total de 50.329 turnos de atención en la sede de Bogotá e Intendencias Regionales de Medellín y Cali. De esta cantidad de turnos, un total de 30.374 realizaron la calificación del servicio, obteniendo los siguientes resultados:



Del análisis realizado a los resultados, se evidencia que durante el segundo semestre de 2018, el nivel de satisfacción de los ciudadanos que calificaron la atención de manera presencial, es óptimo ya que un 99,76% de estas personas calificaron el servicio entre excelente y bueno.

A continuación se presentan los resultados de las calificaciones del digiturno, discriminado por las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín:



Como se observa en las gráficas, la ciudad de Bogotá fue la de mayor cantidad de calificaciones recibidas con un total de 25.391, de esta cantidad, el 99,75% calificó el servicio entre excelente y bueno.

En la Intendencia Regional de Medellín se obtuvieron 1.951 calificaciones, de las cuales el 100% calificó el servicio como bueno o excelente.

En la Intendencia Regional de Cali se presentó un total de 3.032 calificaciones, con un nivel de satisfacción del 99,70%.

## 5. ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

- ✓ En desarrollo del proyecto “Puesta en marcha del modelo multicanal de atención al ciudadano – Fase II”, la entidad contrató una solución para implementar nuevas tecnologías para el modelo multicanal de atención al ciudadano, permitiendo integrar los canales de atención telefónico y virtual (chat, correo electrónico y redes sociales) el cual incluye la actualización, mantenimiento y soporte en estos canales de atención, a través de una suscripción en la nube, que permite:
  - Integración del correo electrónico con el Centro de Contacto, para ofrecer un canal que se integre a la gestión de toda la atención al ciudadano a través de los medios digitales.
  - Contar con un chat interactivo, que permite ofrecer en forma proactiva y en tiempo real, atención al ciudadano cuando se encuentre navegando en el portal web de la Entidad.
  - Sistema de audio respuesta dinámico para ofrecer servicios de consulta, que permiten al ciudadano obtener información actualizada de los trámites y servicios que presta la entidad.
  - Contar con el soporte necesario para atender a los ciudadanos a través de IVR, chat (salas simultáneas), teléfono, email y redes sociales.
  - Sistema que permite el monitoreo en tiempo real, con informes históricos y reportes, con el fin de tomar decisiones para mejorar la atención al ciudadano.
  
- ✓ Durante los meses de noviembre y diciembre, dos (2) funcionarios del Grupo de Atención al Ciudadano, participaron en el curso de Lengua de Señas Colombiana, que se llevó a cabo en las instalaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el fin de brindar una mejor atención a ciudadanos que presentan alguna discapacidad auditiva.

- ✓ El Grupo de Atención al Ciudadano, realiza capacitaciones a los funcionarios y contratistas de la Entidad, con el fin dar a conocer el protocolo de atención al ciudadano y recibir sugerencias que permitan implementar estrategias para mejorar el servicio. Durante el segundo semestre de 2018, se realizaron capacitaciones a los grupos de trabajo de:
  - Delegatura de Asuntos Económicos y Contables.
  - Intendencias regionales y personal de aseo y cafetería
  - Delegatura para Procedimientos Mercantiles.
  - Delegatura para los Procedimientos de Insolvencia
- ✓ La Secretaria General y la Oficina Asesora de Planeación, realizaron en el segundo semestre de 2018, la revisión de los trámites y servicios que se encuentran publicados en el portal web, trabajo en el que igualmente participaron las áreas misionales y de apoyo, con el fin de organizar la información para facilitar su acceso a los usuarios y permitir que adelantaran las tareas en el sitio de manera eficiente, eficaz y simple
- ✓ El grupo de Innovación, Desarrollo y Arquitectura de Aplicaciones, elaboró el documento, “Guía de usabilidad de los portales web de la Superintendencia de Sociedades”, mediante el cual se definen las directrices para el diseño, mantenimiento y desarrollo de los portales web de la entidad, facilitando el uso y comprensión por parte de los usuarios.
- ✓ Se realizaron diversas campañas de invitación a los ciudadanos para que participen en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción a los servicios prestados a través de los canales de atención, lo que nos permite realizar actividades de mejora en nuestros servicios

Cordialmente,



**GUETTY MAGNOLLY CAYCEDO CAYCEDO**  
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano

TRD:

